

三菱倉庫グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

三菱倉庫グループは、「誠実かつ公正な企業活動を通じ、適正な利潤の確保と会社の安定した成長を図り、ステークホルダーの皆さまに報いるとともに、豊かで持続可能な社会の実現に貢献する」ことを企業理念として掲げております。

その実現のため、当社グループでは、お客様からのご意見・ご要望を、サービス品質の向上に繋がる貴重な機会として真摯に受け止めております。

一方で、一部のお客様からの当社グループ従業員の人格や尊厳を傷つける言動や、不当な要求等は、従業員の人権を侵害し、職場環境を悪化させる重大な問題であると認識しています。

当社グループは、安全・安心な職場環境を確保し、従業員の心身の健康を守ることが、お客様並びに社会への安定的かつ良質なサービス提供の基盤であるという考えのもと、ここに「三菱倉庫グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定します。

1. カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、お取引先様を含むお客様からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいいます。

具体的には、以下のような要求内容又は行為を指します。（以下は例示であり、これらに限られるものではありません。）

【要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求その他の過度又は不当な要求

【要求手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷等による会社・従業員の信用を毀損させる行為

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、従業員を守るため、お客様の要求・行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応します。問題となる要求・行為が継続する場合、原則として以降のお客様対応をお断りさせていただきます。また、必要に応じて警察、弁護士等に相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、組織として厳正に対処します。

3. カスタマーハラスメントに対する取組み

- ・ 本方針によるカスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応手順の策定
- ・ 従業員への本方針の浸透及びカスタマーハラスメントに関する教育・啓発
(従業員によるお取引先様・お客様へのカスタマーハラスメント防止を含む)

制定年月日 2026 年 10 月 1 日